*п.11 «л» Стандартов раскрытия информации (в части ответственных лиц) (Приложение к Единым стандартам качества обслуживания сетевыми организациями потребителей услуг сетевых организаций, утв. Приказом Минэнерго РФ от 15.04.2014 №186)*

**Информация о качестве обслуживания потребителей**

1. **Общая информация о сетевой организации**
   1. Количество потребителей услуг сетевой организации (далее – потребители) с разбивкой по уровням напряжения, категориям надежности потребителей и типу потребителей (физические или юридические лица), а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному\*.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % |
| **Потребители услуг сетевой организации, всего (шт.)** | |  |  |  |
| В том числе: | | | | |
| По уровням напряжения\* | ВН (110кВ и выше) | 2 | 2 | 0 |
| СН1 (35кВ) | 0 | 0 | 0 |
| СН2 (1-20кВ) | 49 | 50 | 2 |
| НН (0,4кВ и ниже) | 60 | 62 | 3 |
| В том числе | | | | |
| По категории потребителей | I категория | 0 | 0 |  |
| II категория | 21 | 22 | 5 |
| III категория | 90 | 92 | 2 |
| В том числе | | | | |
| По типу потребителей | Юридические лица | 83 | 86 | 4 |
| Физические лица | 28 | 28 | 0 |

\*указывается по наибольшему напряжению

1.2 Количество точек поставки всего и точек поставки, оборудованных приборами учета электрической энергии, с разбивкой: физические лица, юридические лица, вводные устройства (вводно-распределительное устройство, главный распределительный щит) в многоквартирные дома, бесхозяйные объекты электросетевого хозяйства, приборы учета с возможностью дистанционного сбора данных, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя, % |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| **1.** | **Количество точек поставки, всего (шт.)** | **245** | **419** | **41** |
|  | Юридические лица | 163 | 331 | 51 |
|  | Физические лица | 36 | 38 | 5 |
|  | Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ) многоквартирных домов | 46 | 50 | 8 |
|  | Бесхозяйные объекты | 0 | 0 | 0 |
| **2.** | **Количество точек поставки, оборудованных приборами учета, всего (шт.)** | **245** | **419** | **41** |
|  | Юридические лица | 163 | 331 | 51 |
|  | Физические лица | 36 | 38 | 5 |
|  | Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ многоквартирных домов) | 46 | 50 | 8 |
|  | Бесхозяйные объекты | 0 | 0 | 0 |
| **3.** | **Количество точек поставки, оборудованных приборами учета с возможностью дистанционного сбора данных, всего (шт.)** | **89** | **219** | **59** |
|  | Юридические лица | 75 | 193 | 61 |
|  | Физические лица | 0 | 0 | 0 |
|  | Вводные устройства (ВРУ или ГРЩ) многоквартирных домов | 14 | 26 | 46 |
|  | Бесхозяйные объекты | 0 | 0 | 0 |

* 1. Информация об объектах электросетевого хозяйства сетевой организации: длина воздушных линий (далее – ВЛ) и кабельных линий (далее –КЛ) с разбивкой по уровням напряжения, количество подстанций 110 кВ, 35 кВ, 6(10) кВ в динамике относительно года, предшествующего отчетному.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | Протяженность по трассе, км | | Динамика изменения показателя, % |
| за 2016 год (по состоянию на 01.01.2017г.) | за 2017 год (по состоянию на 01.01.2018г.) |
| ВЛ-0,4 кВ | 0,264 | 0,264 | 0 |
| ВЛ-6(10) кВ | 1,178 | 1,178 | 0 |
| ВЛ-35 кВ | 0 | 0 | 0 |
| ВЛ-110 кВ | 9 | 9 | 0 |
| **Итого ВЛ 0,4-110 кВ** | 10,442 | 10,442 | 0 |

**Кабельные линии 0,4-110 кВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | Протяженность по трассе, км | | Динамика изменения показателя, % |
| за 2016 год (по состоянию на 01.01.2017г.) | за 2017 год (по состоянию на 01.01.2018г.) |
| КЛ-0,4 кВ | 11,656 | 12,615 | 8 |
| КЛ-6(10) кВ | 26,634 | 29,624 | 10 |
| КЛ-35 кВ | 0 | 0 | 0 |
| КЛ-110 кВ | 0 | 0 | 0 |
| **Итого КЛ 0,4-110 кВ** | 38,24 | 42,239 | 10 |

**Подстанции 35-110кВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Уровень напряжения | Количество подстанций, шт. | | Динамика изменения показателя, % |
| за 2016 год (по состоянию на 01.01.2017г.) | за 2017 год (по состоянию на 01.01.2018г.) |
| ПС-35 кВ | 0 | 0 | 0 |
| ПС-110 кВ | 2 | 2 | 0 |
| **Итого ПС 35-110 кВ** | 2 | 2 | 0 |

**Трансформаторные подстанции и распределительные пункты 0,4-6/10 кВ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование ТП  0,4-6/10кВ | Количество ТП, шт. | | Динамика изменения показателя, % |
| за 2016 год (по состоянию на 01.01.2017г.) | за 2017 год (по состоянию на 01.01.2018г.) |
| ТП | 28 | 33 | 15 |
| БКТП | 5 | 8 | 37 |
| РП | 0 | 0 | 0 |
|  |  |  |  |
| **Итого** | 33 | 41 | 20 |

1. **Информация о качестве услуг по передаче**

**электрической энергии**

* 1. Показатели качества услуг по передаче электрической энергии в целом по сетевой организации в отчетном периоде, а также динамика по отношению к году, предшествующему отчетному.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Показатель | Значение показателя, годы | | |
| 2016 | 2017 | Динамика изменения показателя |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. | *Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии (Пsaidi)* | **0** | **0** | **0** |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 2. | *Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии (Пsaifi)* | **0** | **0** | **0** |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 3. | *Показатель средней продолжительности прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (Пsaidi план)* | **0,0805** | **0,04295** | -46,6 |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0,0805 | 0,04295 | -46,6 |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 | 0 |
| 4. | *Показатель средней частоты прекращений передачи электрической энергии, связанных с проведением ремонтных работ на объектах электросетевого хозяйства сетевой организации (иных владельцев объектов электросетевого хозяйства) (Пsaifi план)* | **0,0732** | **0,01909** | -73,9 |
|  | ВН (110 кВ и выше) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН1 (35-60 кВ) | 0 | 0 | 0 |
|  | СН2 (1-20 кВ) | 0,0732 | 0,01909 | -73,9 |
|  | НН (до 1 кВ) | 0 | 0 |  |
| 5. | *Количество случаев нарушения качества электрической энергии, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки* | 0 | 0 | 0 |
| 5.1 | *В том числе количество случаев нарушения качества электрической энергии по вине сетевой организации, подтвержденных актами контролирующих организаций и (или) решениями суда, штуки* | 0 | 0 | 0 |

* 1. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях повышения качества оказания услуг по передаче электрической энергии в отчетном периоде.

1. Механическая расчистка трасс ВЛ – 35-110 кВ от дикорастущей растительности (0,42 га)
2. Вырубка деревьев, угрожающих падением на провода ВЛ – 35-110кВ (269 шт.)
3. Расчистка трасс ВЛ – 0,38-10 кВ (0,262 га)
4. Техническое обслуживание (ТО) вводных распределительных устройств многоквартирных домов
5. Оптимизация Аварийного запаса ООО «КЭК»
6. **Информация о качестве услуг по технологическому присоединению**

3.1. Мероприятия, выполненные сетевой организацией в целях совершенствования деятельности по технологическому присоединению в отчетном периоде.

* Создан портал дистанционного обслуживания. После регистрации на официальном сайте личного кабинета Заявителю предоставляется возможность:

- подать заявку на осуществление технологического присоединения в электронном виде;

- отслеживание исполнения заявки (до подписания договора технологического присоединения) в режиме реального времени;

- получить информацию о состоянии готовности документов в рамках оказания услуг по технологическому присоединению и сроков подготовки проекта договора.

* Модернизация программного продукта с переходом на более современные методы, с целью получения дополнительных возможностей по автоматизации бизнес-процесса.

3.2. Сведения о качестве услуг по технологическому присоединению к электрическим сетям сетевой организации. [(см. Приложение 3.3)](file:///J:\Users\DD\Downloads\3.3.xls)

1. **Качество обслуживания**
   1. Информация о деятельности офисов обслуживания потребителей.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Офис обслуживания потребителей | Тип офиса | Адрес местонахождения | Номер телефона, адрес электронной почты | Режим работы | Предоставляемые услуги | Количество потребителей, обратившихся очно в отчетном периоде | Среднее время на обслуживание потребителя | Среднее время ожидания потребителя в очереди, мин. | Кол-во сторонних организаций на территории офиса обслуживания |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | Центр обслуживания потребителей г. Казань | Центр обслуживания потребителей | 420044, г. Казань, пр-т Ямашева, д.36, корп.3, оф.7-2 | (843)202-06-51 kaz.kek@yandex.ru | Пн-пт 8:00-17:00 |  | 32 |  |  |  |
| 2 | Центр обслуживания потребителей г. Наб. Челны | Центр обслуживания потребителей | г. Наб. Челны, пр-т Казанский, д.220, оф.215 | (8552)202-06-51 kaz.kek@yandex.ru | Пн-пт 8:00-17:00 |  | 15 |  |  |  |

* 1. Информация о заочном обслуживании потребителей посредством телефонной связи.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование | Ед. измерения |  |
| 1 | Перечень номеров телефонов, выделенных для обслуживания потребителей:  Номер телефона по вопросам энергоснабжения:  Номера телефонов центров обработки телефонных вызовов: | Номер телефона | 8-800-234-52-02 |
| 2 | Общее число телефонных вызовов от потребителей по выделенным номерам | единицы | 65 |
| 3 | Среднее время ожидания ответа потребителем при телефонном вызове на выделенные номера телефонов за текущий период | мин | 0:30 |
| 4 | Среднее время обработки телефонного вызова от потребителя на выделенные номера телефонов за текущий период | мин | 0:30 |

* 1. Категория обращений, в которой зарегистрировано наибольшее число обращений всего, обращений, содержащих заявку на оказание услуг, поступивших в отчетном периоде:

- наибольшее число обращений, содержащих заявку на оказание услуг – 32 заявка категории «По технологическому присоединению»

* 1. Описание дополнительных услуг, оказываемых потребителю, помимо услуг, указанных в Единых стандартах качества обслуживания сетевыми организациями потребителей сетевых организаций – дополнительные услуги не оказывались.
  2. Мероприятия, выполняемые сетевой организацией в целях повышения качества обслуживания потребителей.

Сегодня перед компанией стоит задача формирования новых эффективных решений в отношении потребителей. Это продиктовано принятием Министерством энергетики РФ Единых стандартов обслуживания потребителей, утвержденных Приказом Минэнерго РФ №186 от 15.04.2014г., а также внутренними потребностями поступательного развития компании.

Система обслуживания потребителей состоит из двух основных блоков:

* очного обслуживания, которое осуществляется в центрах и пунктах по работе с потребителями;
* заочного обслуживания посредством телефонной связи и использования интернет-сервисов.

В настоящее время очное обслуживание потребителей осуществляется в Центрах обслуживания потребителей в г. Казани и г. Набережных Челнах.

Основные задачи центров обслуживания потребителей заключаются в своевременном и качественном предоставлении услуг потребителям ООО «КЭК» в необходимом объеме и в строгом соответствии требованиям законодательства и внутренними требованиями компании.

Заочное обслуживание потребителей организуется через контакт-центр. Доступ к услугам контакт-центра осуществляется по различным каналам: через сайт Компании, направлением электронного письма, письма по почте России и посредством телефонного звонка на бесплатный номер телефона 8-800-234-52-02.

Задачей контакт-центра является не только предоставление потребителям своевременных качественных ответов на их вопросы, но и создание эффективного механизма обратной связи с потребителями, информирование обо всех аварийных и плановых отключениях электроэнергии.